

**TINJAUAN PELAYANAN KAMAR DI HOUSEKEEPING
DEPARTMENT PADA HOTEL PARDEDE INTERNASIONAL
MEDAN**

TUGAS AKHIR

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

OLEH:

DEDI ERIYANTO

NPM : 185307005



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
POLITEKNIK MANDIRI BINA PRESTASI
MEDAN
2021**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan perekonomian. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang digunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi bangsa dan negara.

Indonesia adalah negara yang memiliki banyak kekayaan alam dan salah satu penyumbang devisa negara tertinggi sehingga dalam hal ini pariwisata sangat memiliki peran penting dalam menompang perekonomian negara.

Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Arti dari pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur serta tujuan lain lainnya.

Satu tahun belakangan ini dunia digemparkan dengan munculnya virus covid-19 termasuk Indonesia, virus ini mengakibatkan segala sesuatu kegiatan di ruang *public* dihentikan total. Covid-19 merupakan suatu wabah penyakit yang

berbahaya saat ini, wabah ini sudah melanda keberbagai negara dunia dan salah satunya adalah Indonesia.

Covid-19 merupakan keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit infeksi saluran pernafasan, mulai flu biasa hingga penyakit yang serius. Penyakit ini menyebar diantara orang-orang melalui tetesan pernafasan dari batuk dan bersin. Virus ini bisa berpindah melalui perantara dengan media tangan, baju ataupun lainnya yang terkena tetesan batuk dan bersin.

Wabah penyakit ini begitu sangat mengguncang masyarakat dunia, hingga hampir 200 negara di dunia terjangkit oleh virus ini termasuk Indonesia. Berbagai upaya pencegahan penyebaran virus Covid-19 pun dilakukan oleh pemerintah di negara-negara di dunia guna memutus rantai penyebaran virus covid-19 ini, yang disebut dengan istilah *lockdown* dan *social distancing*.

Dalam mewujudkan kesadaran masyarakat untuk mengurangi penyebaran virus covid-19 perlu adanya *long distancing* yaitu menjaga jarak kurang lebih 1 sampai 2 meter dengan orang lain, pemerintah juga menyatakan bahwa dalam memutus rantai penambahan kasus covid-19 diberlakukan Pembatasan Sosial

Berskala Besar (PSBB). Namun setelah diberlakukannya *new normal*, kegiatan publik itu pun mulai dibuka kembali namun dengan menerapkan protokol kesehatan, salah satu kegiatan publik itu adalah hotel.

Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara *professional* untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso, 2002: 2). Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk akomodasi serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya di dalam hotel untuk umum yang memenuhi syarat *Comfort* dan bertujuan komersial dalam jasa tersebut

Hotel sebagai penyedia tempat tinggal sementara bagi para wisatawan dan menyediakan fasilitas yang mampu memberikan kesan positif bagi pengunjung, hal tersebut dapat menjadi faktor penarik bagi para wisatawan dan mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam meningkatkan perkembangan pariwisata dan perekonomian daerah. Mengelola hotel secara tepat dan profesional akan meningkatkan serta menjaga kenyamanan pariwisata dan menjaga kelangsungan usaha sebuah hotel, namun persaingan-persaingan antar hotel yang ketat saat ini membutuhkan pelayanan yang maksimal dan pengelolaan penyediaan kamar hotel yang baik, pengelolaan tersebut sangat dibutuhkan karena pendapatan utama hotel adalah dari penyewaan kamar dan fasilitas yang disediakan.

Hotel merupakan sebuah akomodasi komersil yang bergerak dalam bidang bisnis melalui jasa penginapan, makanan dan minuman ataupun fasilitas lainnya dimana pada industri ini berorientasi pada keuntungan yang diperoleh semakin besar, sehingga peran sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan sangat

penting yang dalam hal ini disebut dengan karyawan, kinerja yang dihasilkan karyawan menentukan perkembangan suatu perusahaan.

Di dalam operasional hotel mereka membagi menjadi beberapa departemen untuk menjalankan operasionalnya salah satu departemen yang terdapat pada hotel yaitu departemen *Housekeeping*.

Housekeeping department yaitu sebuah bagian yang kedudukannya sangatlah dibutuhkan pada suatu usaha di bidang perhotelan, dan *Housekeeping department* merupakan bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga, kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh areal hotel baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant*, *office* serta *toilet* (Rumekso, 2005: 1). *Housekeeping department* dapat dibagi menjadi 4 *section* yaitu *floor*, *public area*, *laundry*, dan *linen*.

Melihat pengertian di atas yang dapat disimpulkan adalah, departemen *Housekeeping* adalah bagian dari hotel yang sangat penting keberadaannya, dikarenakan *housekeeping* merupakan bagian dari departemen yang bertanggung jawab mengatur atau menata peralatan menjaga kebersihan dan kenyamanan dan memberi dekorasi dengan tujuan hotel tersebut tampak rapi, bersih menarik dan menyenangkan bagi penghuninya. *Housekeeping* memberikan kenyamanan di seluruh area hotel, baik area hotel bagian dalam maupun area hotel bagian luar.

Selain itu tugas *Housekeeping Department* yaitu merawat area-area hotel yang ada seperti kamar-kamar tamu dan juga ruangan *ballroom*, *meeting room*,

restaurant, office yang terdapat di hotel dan seluruh *toilet* yang berada di hotel. Pelayanan kamar merupakan semua aspek pelayanan yang diperlukan tamu sesuai dengan prosedur yang berlaku dan batas yang terkait dengan budaya tamu yang menginap di hotel.

Maka dari itu selama penulis melakukan penelitian di Hotel Pardede Internasional Medan, penulis menemukan suatu masalah bahwa pramukamar tidak melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya seperti yang diberikan oleh Hotel Pardede Internasional Medan dan pramukamar tidak melakukan pelayanan dengan baik, seperti tidak melakukan *greeting* kepada tamu saat berpapasan dengan tamu, pramukamar tidak segera menindak lanjuti permintaan tamu seperti saat tamu meminta sebuah *pillow* tambahan, pramukamar tidak langsung segera menindak lanjuti permintaan tersebut dan pramukamar juga tidak mau menawarkan bantuan kepada tamu saat melihat tamu sedang ada masalah. Penulis juga melihat kurangnya tanggung jawab pramukamar dalam mengerjakan tugas-tugasnya sehari-hari., sehingga banyak tamu yang tidak puas dengan pelayanan kamar saat mereka menginap. Dalam hal ini pramukamar tidak menyadari bahwa pelayanan yang baik itu sangat penting. Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk mengajukan judul **“TINJAUAN PELAYANAN KAMAR DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT PADA HOTEL PARDEDE INTERNASIONAL MEDAN”**

B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana pengetahuan pramukamar di *Housekeeping Department* di Hotel Pardede Internasional Medan.
2. Bagaimana tugas dan tanggung jawab pramukamar di Hotel Pardede Internasional Medan.
3. Bagaimana kepuasan tamu terhadap pelayanan kamar yang dilakukan pramukamar di Hotel Pardede Internasional Medan.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Adapun tujuan formal dalam penulisan tugas akhir adalah salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada program Studi Perhotelan di Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan

2. Adapun tujuan operasional dalam tugas akhir, yaitu:
 - a. Untuk mengetahui akan pengetahuan pramukamar di *Housekeeping Dapartment* di Hotel Pardede Internasional Medan
 - b. Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab pramukamar yang ada di Hotel Pardede Internasional Medan
 - c. Untuk Mengetahui Kepuasan tamu terhadap Pelayanan kamar di Hotel Pardede Internasional Medan

D. Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakan penelitian ini, maka diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

- a. Dapat menjadi tolak ukur sejauh mana kemampuan penulis dalam menganalisis pelayanan kamar dalam melayani tamu saat menginap di kamar pada Hotel Pardede Internasional Medan.
- b. Menambah wawasan, pengalaman dan ilmu pengetahuan penulis dalam hal penelitian di lapangan

2. Bagi Hotel

Hasil dari penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak hotel dalam merumuskan kebijakan di Hotel Pardede Internasional Medan.

3. Bagi Akademik

- a. Sebagai referensi bagi mahasiswa yang mempunyai permasalahan dan metode yang sama dalam penelitian selanjutnya.
- b. Sebagai salah satu dokumen untuk melihat sejauh mana mahasiswa dapat menyerap ilmu yang telah diberikan selama mengikuti perkuliahan